

Tạp chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

Quản lý nhà nước về truyền thông chính sách trên nền tảng số tại Thành phố Hồ Chí Minh

Ngày đăng: 18/09/2026 12:08 • Chuyên mục: Nghiên cứu Trao đổi • Tin số 73435

Tóm tắt: Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng quản lý nhà nước đối với truyền thông chính sách trên nền tảng số tại Thành phố Hồ Chí Minh - đô thị đặc biệt đang trong quá trình chuyển đổi số và phát triển không gian quản trị thông minh; đồng thời chỉ ra các điểm nghẽn về tư duy truyền thông hành chính, quy trình xử lý thông tin chậm, hạ tầng dữ liệu chưa đồng bộ và thiếu hụt nhân sự chuyên trách. Từ đó, tác giả đề xuất 04 nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về truyền thông chính sách số, góp phần củng cố niềm tin của nhân dân và nâng cao hiệu lực quản trị đô thị hiện đại.

Từ khóa: Chính quyền số; nền tảng số; quản lý nhà nước; Thành phố Hồ Chí Minh; truyền thông chính sách.

Abstract: Based on an examination of the current state of state management of policy communication on digital platforms in Ho Chi Minh City, a special municipality undergoing digital transformation and developing a smart governance environment, this article identifies key bottlenecks, including administrative communication mindsets, slow information-processing procedures, fragmented data infrastructure, and a shortage of specialized personnel. On this basis, the author proposes four groups of solutions to improve the effectiveness of state management of digital policy communication, thereby contributing to strengthening public trust and enhancing the effectiveness of modern urban governance.

Keywords: Digital government; digital platforms; state management; Ho Chi Minh City; policy communication.

1. Đặt vấn đề

Tạp chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

Trong bối cảnh kỷ nguyên số, truyền thông chính sách (TTCS) đã trở thành trụ cột quan trọng trong thiết lập mối quan hệ giữa nhà nước và công dân trong mô hình nhà nước pháp quyền (Nguyễn Thị Ngọc Hoa & Lê Kiến Hưng, 2025). Truyền thông chính sách không chỉ đơn thuần là việc công khai, cung cấp thông tin pháp lý từ phía chính quyền, mà bản chất là một quá trình tương tác, đối thoại hai chiều nhằm tạo sự đồng thuận xã hội, nâng cao hiệu lực, hiệu quả thi hành pháp luật và củng cố niềm tin của nhân dân vào bộ máy quản lý nhà nước (QLNN). Truyền thông chính sách là nhiệm vụ quan trọng của cơ quan QLNN và là một trong những bước không thể thiếu trong quy trình chính sách (Nguyễn Thị Thu Vân, 2023).

Tại Việt Nam, QLNN về truyền thông chính sách đóng vai trò quyết định trong việc đưa các chủ trương, đường lối và pháp luật đi vào cuộc sống, tạo sự đồng thuận xã hội và nâng cao hiệu quả quản trị quốc gia. Ngày 21/3/2023, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Chỉ thị số 07/CT-TTg về việc tăng cường công tác truyền thông chính sách, trong đó nêu rõ “trong bối cảnh bùng nổ thông tin như hiện nay, công tác truyền thông chính sách cần được chú trọng, nâng cao tính chuyên nghiệp” (Thủ tướng Chính phủ, 2023, tr.1). Thực tế cho thấy, truyền thông chính sách tại Việt Nam ngày càng nhận được nhiều sự quan tâm cụ thể như số lượng hội thảo; các nghiên cứu xoay quanh vấn đề này đã tăng lên đáng kể; có nhiều thay đổi về cách thức và phương tiện theo sự phát triển chung của xã hội. Đặc biệt, sau giai đoạn phòng chống đại dịch Covid-19, cùng với hiệu quả của truyền thông chính sách mang lại, nhận thức về tầm quan trọng của công tác này ngày càng nâng cao. Tuy nhiên, công tác này còn tồn tại nhiều bất cập như thiếu bài bản, vẫn chủ yếu là một chiều, chính sách thường ban hành xong mới truyền thông, một số thông điệp chính sách không rõ ràng, dễ gây hiểu lầm (Nguyễn Thị Ngọc Hoa và Lê Kiến Hưng, 2025). Hoạt động vẫn chưa được quan tâm ở bước hoạch định mà chủ yếu tập trung ở giai đoạn ban hành và thực thi. Vì vậy, một số chủ trương, chính sách đúng đắn nhưng lại không nhận được sự ủng hộ cao trong xã hội (Nguyễn Thu Trang, 2023).

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) - một siêu đô thị, trung tâm kinh tế, văn hóa, khoa học - công nghệ lớn nhất cả nước, đồng thời là địa bàn có tỷ lệ người dùng internet và mạng xã hội cao hàng đầu Việt Nam. Sự phát triển vượt bậc của các nền tảng số như mạng xã hội (Facebook, Zalo, YouTube, TikTok), các ứng dụng công dân số và hệ thống dịch vụ công trực tuyến một mặt tạo ra cơ hội chưa từng có để chính quyền thành phố rút ngắn khoảng cách với người dân, lắng nghe và phản hồi thông tin theo thời gian thực. Tuy nhiên, ở chiều ngược lại, không gian số cũng đặt ra những thách thức gay gắt cho công tác QLNN: nguy cơ khủng hoảng truyền thông lan truyền với tốc độ vô tuyến, sự nhiễu loạn của tin giả, tin sai sự thật, cũng như những hạn chế trong tư duy và kỹ năng truyền thông số của một bộ phận cán bộ, công chức.

Thực tiễn đó đặt ra yêu cầu cấp thiết phải đổi mới căn bản và nâng cao năng lực QLNN đối với TTCS trên nền tảng số. Một hệ thống QLNN hiệu quả không chỉ đóng vai trò quản lý theo nghĩa kiểm soát, điều tiết mà phải chuyển dịch mạnh mẽ sang vai trò kiến tạo môi trường thông tin minh bạch, chủ động dẫn dắt và định hướng dư luận xã hội.

Xuất phát từ bối cảnh trên, bài viết tập trung nghiên cứu thực trạng QLNN đối với TTCS trên nền tảng số tại TP.HCM, phân tích những kết quả đạt được, nhận diện các điểm nghẽn thể chế và vận hành, từ đó đề xuất hệ thống giải pháp mang tính chiến lược nhằm hoàn thiện mô hình QLNN về TTCS số, góp phần xây dựng chính quyền số và không gian quản trị đô thị thông minh tại TP.HCM trong giai đoạn hiện nay.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Khái niệm

- Khái niệm truyền thông: Định nghĩa về truyền thông (Communication) vô cùng phong phú, có nhiều định nghĩa khác nhau theo nhiều khía cạnh khác nhau (dựa theo phương tiện hoặc theo quy trình) nhưng đều đề cập tới 05 yếu tố cơ bản: người khởi xướng, người nhận, phương tiện, thông

Tạp chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

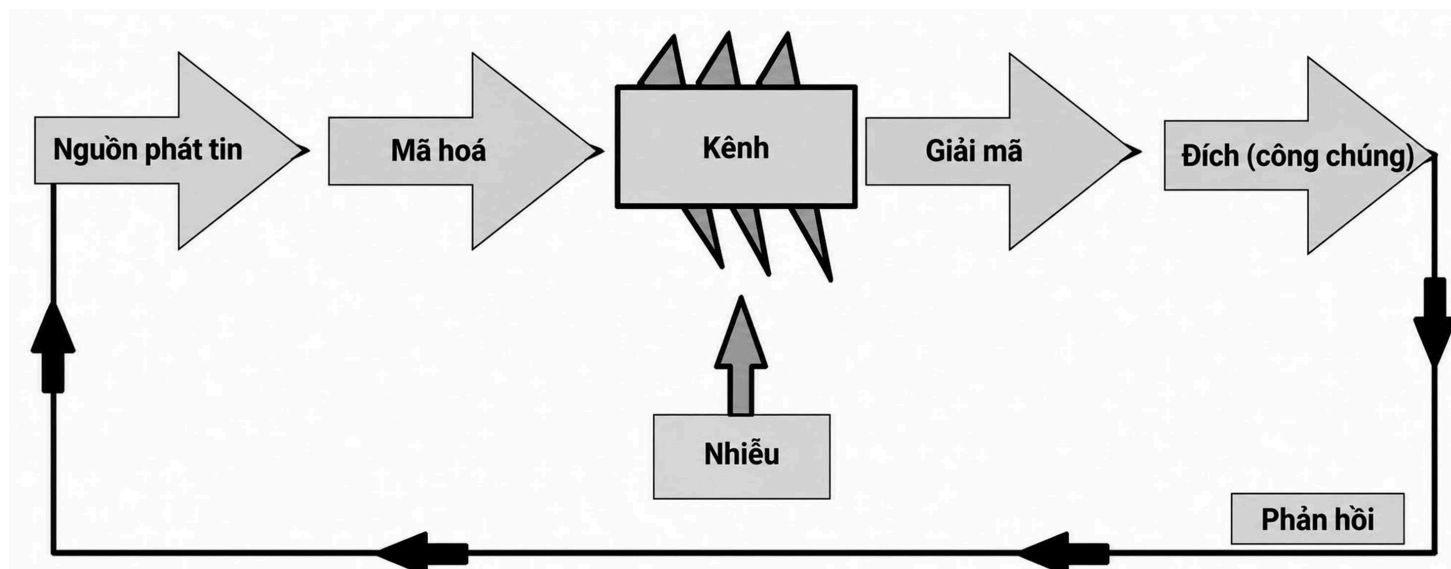
JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

điệp và hiệu ứng. Do đó có thể hiểu, truyền thông là quá trình giao tiếp bắt đầu với một thông điệp được hình thành bởi một người gửi. Sau đó, thông điệp này được mã hóa bằng cách dịch thành tín hiệu hoặc chuỗi tín hiệu và được truyền qua một phương tiện hoặc kênh cụ thể đến người nhận, người này sau đó sẽ giải mã và diễn giải thông điệp, đồng thời trả về một tín hiệu, một thông tin thể hiện rằng người nhận đã hiểu hoặc chưa hiểu thông điệp, hoạt động này được gọi là cung cấp phản hồi.

Mô hình truyền thông cổ điển (Shannon & Weaver) mô tả hành trình thông điệp từ nguồn phát tin qua các khâu mã hóa, chuyển tải qua kênh và được giải mã trước khi đến đích (công chúng). Mô hình này nhấn mạnh sự tác động của yếu tố nhiễu (các rào cản thông tin) làm biến dạng thông điệp tại kênh truyền thông, đồng thời thể hiện tầm quan trọng của cơ chế phản hồi nhằm tạo nên một quy trình truyền thông hai chiều, khép kín và liên tục.



Hình 1. Mô hình truyền thông Shannon & Weaver (Nguồn: Shannon & Weaver, 1949, tr.7)

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

- Khái niệm truyền thông chính sách: *Truyền thông chính sách* là quá trình chia sẻ, tương tác xã hội để thông tin chính sách từ chủ thể hoạch định, thực thi và đánh giá chính sách đến các chủ thể chính sách khác nhằm tăng cường sự hiểu biết, nhận thức và thay đổi hành vi của các chủ thể chính sách để đạt mục tiêu chính sách (Nguyễn Thị Thu Vân, 2023). Chủ thể TTCS bao gồm các chủ thể chính sách như cơ quan nhà nước (CQNN), đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, các cơ quan thông tấn, báo chí, mạng xã hội và các nhân vật nổi tiếng, trong đó các CQNN với vai trò hoạch định và thực thi chính sách là chủ thể quan trọng nhất của TTCS.

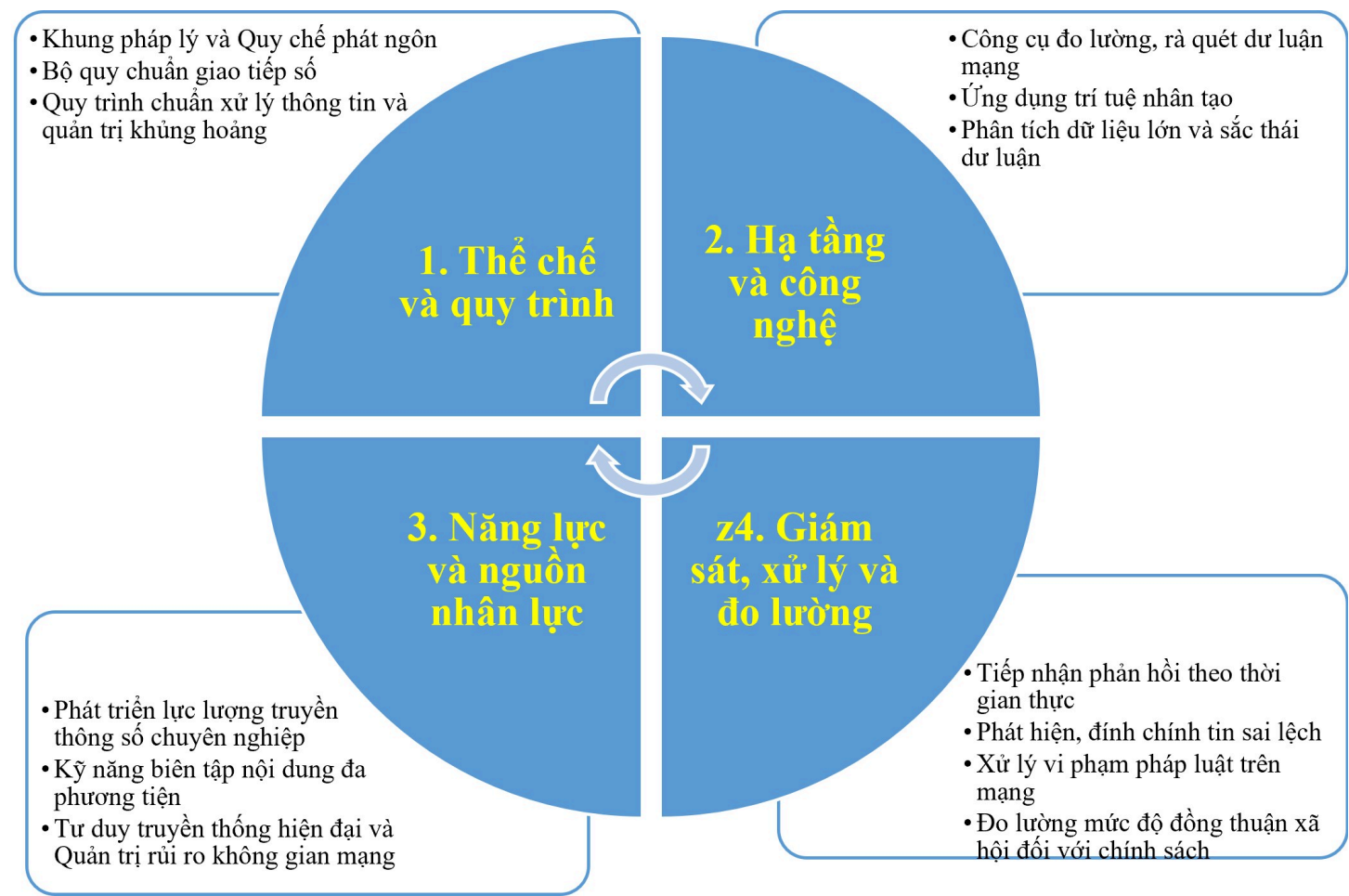
- Khái niệm nền tảng số trong truyền thông chính sách: Nền tảng số trong truyền thông chính sách: Là môi trường công nghệ hạ tầng số tạo điều kiện cho việc sáng tạo, phân phối, lưu trữ và tương tác nội dung thông tin chính sách. Bao gồm: Nền tảng truyền thông xã hội (Social Media): Facebook, Zalo, YouTube, TikTok... Nền tảng báo chí số và Cổng thông tin điện tử: Cổng thông tin UBND, các báo điện tử chính thống. Ứng dụng công dân số và Hệ thống tương tác: App Công dân số TP.HCM, Tổng đài 1022, các kênh Zalo Official Account (ZAO) của chính quyền địa phương.

- Quản trị truyền thông chính sách trong cơ quan nhà nước là hoạt động có định hướng, có tổ chức và có kế hoạch nhằm mục đích thiết lập, duy trì truyền thông hai chiều đối với chính sách để thực hiện trách nhiệm cung cấp thông tin, đạt được sự hiểu biết, chấp nhận và hợp tác giữa cơ quan nhà nước với công dân và xã hội (Nguyễn Thị Thu Vân, 2023).

- Quản lý nhà nước đối với truyền thông chính sách trên nền tảng số: Là sự tác động có tổ chức, bằng quyền lực nhà nước của các cơ quan có thẩm quyền đối với hoạt động truyền thông chính sách trên không gian số, nhằm bảo đảm thông tin được truyền tải chính xác, kịp thời, minh bạch, đúng định hướng tư tưởng, bảo vệ an ninh thông tin và tối ưu hóa sự tương tác giữa nhà nước và công dân.

2.2. Khung phân tích

Khung phân tích QLNN về TTCS trên nền tảng số được tiếp cận qua 04 trụ cột nội dung chính: Thể chế và quy trình, hạ tầng và công nghệ, năng lực và nguồn nhân lực, giám sát và phản hồi.



Hình 2. Khung phân tích quản lý nhà nước về truyền thông chính sách trên nền tảng số
(Nguồn: đề xuất của tác giả)

- Hoàn thiện thể chế và quy trình vận hành: Ban hành khung pháp lý, quy chế phát ngôn, quy chuẩn giao tiếp số và quy trình chuẩn (SOP) xử lý thông tin, khủng hoảng truyền thông trên không gian mạng.

Tạp chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

- Phát triển hạ tầng và ứng dụng công nghệ: Đầu tư, tích hợp các công cụ số như hệ thống đo lường, rà quét dư luận mạng (Social Listening), ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI) và Phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để lắng nghe và phân tích sắc thái dư luận (Sentiment Analysis).
- Nâng cao năng lực bộ máy và nguồn nhân lực: Phát triển đội ngũ cán bộ làm công tác truyền thông số chuyên nghiệp, trang bị kỹ năng biên tập nội dung đa phương tiện, quản trị rủi ro mạng và tư duy truyền thông hiện đại.
- Kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và đo lường sự đồng thuận: Thiết lập cơ chế tiếp nhận phản hồi của người dân theo thời gian thực; chủ động phát hiện, đính chính thông tin sai lệch và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật trên không gian số.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết kết hợp tiếp cận đa ngành (Khoa học Quản lý nhà nước, khái niệm Truyền thông đại chúng và Xã hội học quản lý) với các phương pháp nghiên cứu cụ thể sau đây:

- *Phương pháp phân tích - tổng hợp tài liệu*: Hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật, chỉ thị, quyết định của Trung ương và UBND TP.HCM liên quan đến TTCS và chuyển đổi số (như Quyết định số 407/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 07/CT-TTg về tăng cường công tác truyền thông chính sách). Phân tích các báo cáo định kỳ về chỉ số chuyển đổi số (DTI), báo cáo tình hình an ninh mạng và hoạt động truyền thông của Sở Khoa học và Công nghệ TP.HCM.
- *Phương pháp nghiên cứu trường hợp (Case Study Method)*: Đi sâu phân tích một số mô hình TTCS số tiêu biểu đang triển khai tại TP.HCM như mô hình vận hành kênh Zalo Official Account và Fanpage chính thức của các phường, xã, đặc khu thuộc TP.HCM; Mô hình ứng dụng Cổng tiếp nhận và giải đáp thông tin 1022 và App công dân số TP.HCM trong việc lắng nghe, xử lý phản ánh chính sách.

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

- *Phương pháp so sánh, đối chiếu*: So sánh hiệu quả giữa phương thức truyền thông hành chính truyền thống và phương thức truyền thông tương tác trên nền tảng số để chỉ ra những điểm vượt trội cũng như rủi ro phát sinh.

3. Thực trạng quản lý nhà nước về truyền thông chính sách trên nền tảng số tại Thành phố Hồ Chí Minh

3.1. Kết quả đạt được

Thời gian qua, Thành phố đã bám sát các văn bản chỉ đạo của Trung ương như Đề án 407/QĐ-TTg, Chỉ thị số 07/CT-TTg, Quyết định số 2853/QĐ-UBND ngày 24/7/2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt Chiến lược truyền thông của chính quyền Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2030, Kế hoạch số 396/KH-UBND ngày 23/7/2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về triển khai Chiến lược truyền thông của chính quyền Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2026 - 2027, công tác quản lý nhà nước đối với truyền thông chính sách trên nền tảng số tại Thành phố đã có những bước chuyển căn bản, đạt được những kết quả quan trọng sau đây:

- *Đa dạng hóa kênh tiếp cận số và phủ sóng diện rộng*: Chính quyền TP.HCM đã chủ động xây dựng và vận hành hệ thống truyền thông đa nền tảng. Cùng với cổng thông tin điện tử Thành phố và các trang thành phần của sở, ngành, UBND xã, phường, đặc khu, chính quyền đã phủ sóng mạnh mẽ trên các nền tảng mạng xã hội phổ biến như Zalo Official (ZAO), Fanpage Facebook chính thức. Tính đến ngày 10/9/2026, 100% các cơ quan hành chính nhà nước ở xã, phường trên địa bàn Thành phố đã thiết lập kênh giao tiếp số chính thức. Đặc biệt, kênh Zalo Chính quyền TP.HCM cùng hệ thống ZAO cấp cơ sở đã trở thành cầu nối thông tin trực tiếp, gửi hàng triệu thông điệp chính sách, cảnh báo thiên tai, dịch bệnh và quy hoạch đô thị đến tận thiết bị di động của người dân.

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

**Cổng Thông tin điện tử Thành phố H...**Người đăng: Quang Bình Dương
5 ngày · 🌐

(hochiminhcity.gov.vn) – UBND TP.Hồ Chí Minh ban hành Quyết định quy định về điều kiện tách thửa đất, điều kiện hợp thửa đất và diện tích tối thiểu được tách thửa trên địa bàn TP.Hồ Chí Minh.

Mời đọc nội dung chi tiết trên Cổng Thông tin điện tử TP.Hồ Chí Minh:

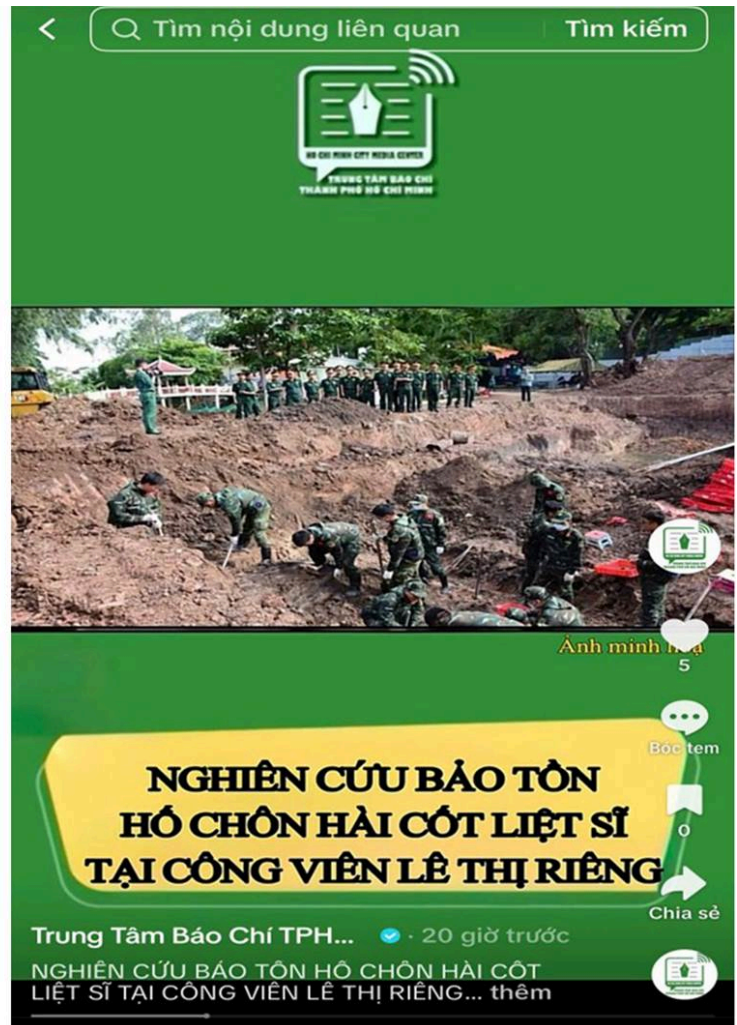
<https://hochiminhcity.gov.vn/vi/web/hcm/w/quy-inh-ve-ieu-kien-tach-thua-at-ieu-kien-hop-thua-at-va-dien-tich-toi-thieu-uoc-tach-thua-tren-ia-ban-tpho-chi-minh>



Xem thông tin chi tiết và quảng cáo

Quảng bá bài viết

👍 7 🗨️ 1 ➡️ 2



TP.HCM tập trung đa dạng hóa kênh tiếp cận người dân trong truyền thông chính sách.

- *Thúc đẩy mô hình tương tác hai chiều và lắng nghe tiếng nói công dân:* Chuyển đổi từ mô hình truyền thông một chiều sang mô hình tương tác hai chiều là điểm sáng nổi bật trong quản trị số tại TP.HCM. Việc tích hợp Cổng tiếp nhận và giải đáp thông tin 1022 kết hợp App Công dân số TP.HCM đã tạo ra cơ chế tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân theo thời gian thực. Qua đó, chính quyền không chỉ truyền tải chính sách mà còn trực tiếp lắng nghe những vướng mắc phát sinh từ thực tiễn thi hành chính sách (như bất cập trong giải phóng mặt bằng, thu phí hạ

tầng, trật tự đô thị, dịch vụ công). Dữ liệu phản ánh được số hóa, phân loại và chuyển đến đúng cơ quan thẩm quyền xử lý, giúp gia tăng tính minh bạch và niềm tin của người dân vào chính quyền Thành phố.

TIN TỨC - SỰ KIỆN | CHÍNH QUYỀN | CÔNG DÂN | DOANH NGHIỆP | TIỆN ÍCH | QUẢN TRỊ

GIỚI THIỆU | LIÊN HỆ

Tìm kiếm

Nhập số ký hiệu, trích yếu

Từ ngày

Đến ngày

Trạng thái

Tất cả

Hình thức văn bản

Chọn hình thức văn bản

Tìm kiếm

Xóa điều kiện

STT	Số ký hiệu	Ngày bắt đầu lấy ý kiến	Ngày hết hạn lấy ý kiến	Trích yếu	Thao tác
1	Số: 25770/STC-KTN	09/09/2026	14/09/2026	Lấy ý kiến góp ý dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố quy định Danh mục ngành, lĩnh vực phát triển được hưởng cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ quy định tại Điều 39 của Luật Phát triển đô thị trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh	
2	Số: 17802/SNV-BTĐKT	09/09/2026	19/09/2026	Lấy ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân đối với dự thảo Nghị quyết của HĐND Thành phố ban hành Quy định chính sách thưởng nhằm tôn vinh, động viên, khuyến khích các tập thể, hộ gia đình, cá nhân trong nước và nước ngoài có thành tích xuất sắc trong sự nghiệp xây dựng, phát triển, quản lý và bảo vệ Thành phố.	
3	Số: 31997/SXD-KTCN	05/09/2026	15/09/2026	Lấy ý kiến góp ý dự thảo Quyết định quy định thẩm quyền, nội dung kiểm tra về phòng cháy, chữa cháy trong lĩnh vực xây dựng trên địa bàn TP Hồ Chí Minh	
4	Số: 12609/SVHTT-DSVH	09/09/2026	20/09/2026	Lấy ý kiến góp ý dự thảo Nghị quyết quy định trình tự, thủ tục bảo quản, tu bổ, phục hồi di tích quốc gia, di tích quốc gia đặc biệt, di tích cấp tỉnh và di tích thuộc Danh mục kiểm kê di tích trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh để lấy ý kiến trên Cổng thông tin điện tử Thành phố. Ý kiến góp ý đề nghị gửi về Sở Văn hóa và Thể thao (số 164 Đồng Khởi, phường Sài Gòn, Thành	

TP.HCM thúc đẩy mô hình tương tác hai chiều thông qua việc lấy ý kiến người dân trong xây dựng các Văn bản quy phạm pháp luật trên Cổng thông tin điện tử Thành phố.

- Chủ động rà quét định hướng thông tin và quản trị không gian mạng: Nhằm bảo vệ môi trường thông tin sạch, TP.HCM đã bước đầu ứng dụng các công cụ công nghệ trong rà quét, đo lường dư luận mạng. Thông qua hệ thống theo dõi thông tin tự động, các cơ quan chức năng kịp thời phát hiện các xu hướng thảo luận, các luồng ý kiến trái chiều hoặc tin đồn sai sự thật liên quan đến các

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

dự án phát triển, chính sách an sinh xã hội. Việc chủ động phát hiện sớm giúp chính quyền kịp thời cung cấp thông tin chính thống, đính chính bóp méo, góp phần ổn định dư luận và đảm bảo an ninh tư tưởng trên không gian số.

3.2. Những hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực, công tác quản lý nhà nước đối với truyền thông chính sách trên nền tảng số tại TP.HCM vẫn đang đối mặt với những điểm nghẽn về thể chế, vận hành, hạ tầng, làm suy giảm hiệu quả của công tác truyền thông. Cụ thể là:

- *Tư duy truyền thông hành chính khô khan, thiếu tính hấp dẫn số*: Một bộ phận cán bộ, công chức làm công tác truyền thông vẫn còn tư duy quản lý báo chí truyền thống hoặc đưa nguyên văn bản quy phạm pháp luật, thông báo hành chính dài dòng, khô khan lên các nền tảng mạng xã hội. Đội ngũ sản xuất nội dung chưa chuyển đổi mạnh mẽ sang các định dạng truyền thông số hiện đại, trực quan như Inforgraphic, Short video (TkTok/Reels/Shorts), Motion Graphics hay Podcast chính sách. Nội dung thiếu tính bình dân học vụ, chưa chạm đến nhu cầu thông tin thực tế của từng nhóm đối tượng công dân, dẫn đến tỷ lệ tương tác và lan tỏa tự nhiên trên các kênh chính thống còn thấp.

- *Chưa đồng bộ hạ tầng dữ liệu dùng chung và thiếu hụt công cụ phân tích nâng cao*: Mặc dù Thành phố đã có bước tiến về hạ tầng số, việc đầu tư và chia sẻ hạ tầng dữ liệu truyền thông dùng chung giữa các sở, ngành và UBND xã, phường, đặc khu còn manh mún. Hầu hết, các đơn vị cấp cơ sở chưa trang bị hệ thống rà quét dư luận xã hội chuyên sâu áp dụng trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu lớn để phân tích sắc thái dư luận. Việc đo lường mức độ đồng thuận xã hội đối với từng chính sách cụ thể vẫn chủ yếu dựa vào báo cáo định kỳ định tính, thiếu các chỉ số đo lường định lượng theo thời gian thực.

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

- *Tốc độ xử lý thông tin và quy trình ứng phó khủng hoảng truyền thông còn chậm:* Quy trình phê duyệt nội dung và phát ngôn thông tin chính thống trong bộ máy hành chính nhà nước vẫn còn nhiều tầng nấc và mang nặng tính thủ tục. Khi xuất hiện tin đồn thất thiệt, tin giả hoặc sự cố truyền thông liên quan đến chính sách trên mạng xã hội, thời gian để cơ quan chuyên môn tổng hợp, thẩm định và xin ý kiến lãnh đạo thường kéo dài. Sự chậm trễ này vô tình tạo ra khoảng trống thông tin, khiến chính quyền mất đi thời gian vàng (thường trong vòng 2 - 6 giờ đầu) để định hướng dư luận, dẫn đến việc tin giả lan truyền rộng rãi và khó kiểm soát.

- *Thách thức từ không gian mạng mở rộng và áp lực từ bộ máy nhân sự:* Trong bối cảnh TP.HCM là siêu đô thị tập trung lượng người dùng internet khổng lồ, khối lượng thông tin cần xử lý, tương tác và giải đáp mỗi ngày vô cùng lớn. Tuy nhiên, lực lượng phụ trách công tác truyền thông chính sách tại các sở, ngành, địa phương chủ yếu là cán bộ kiêm nhiệm, thiếu đào tạo bài bản về kỹ năng truyền thông số, quản trị khủng hoảng và kỹ năng tương tác với công dân trên môi trường số. Áp lực công việc cao kết hợp với cơ chế khen thưởng, đãi ngộ chưa đủ linh hoạt đã tạo ra rào cản lớn trong việc thu hút và giữ chân nhân tài công nghệ - truyền thông làm việc trong khu vực công.

4. Giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước

4.1. Hoàn thiện thể chế, quy trình vận hành và cơ chế phối hợp (Trụ cột Thể chế & Quy trình)

- *Xây dựng và ban hành Bộ quy chuẩn giao tiếp số:* Ủy ban nhân dân TP.HCM cần sớm ban hành Bộ quy chuẩn giao tiếp và ứng xử trên nền tảng số dành riêng cho cán bộ, công chức, viên chức khi tham gia vận hành các kênh truyền thông chính thức và tài khoản cá nhân. Quy chuẩn này quy định rõ nguyên tắc phát ngôn, văn phong giao tiếp, tính chừng mực, vắng minh và trách nhiệm giải trình khi tương tác với người dân trên không gian mạng.

Tập chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

- *Chuẩn hóa quy trình vận hành chuẩn xử lý thông tin và khủng hoảng truyền thông số.* Cần cắt giảm tối đa các khâu trung gian trong quy trình phê duyệt thông tin báo chí và mạng xã hội. Xây dựng cơ chế phản ứng nhanh với quy định rõ khung giờ vàng (không quá 2 - 4 giờ kể từ khi phát sinh sự cố thông tin) để đưa ra thông điệp ban đầu hoặc thông cáo báo chí chính thức. Phân định rõ trách nhiệm của người phát ngôn, đơn vị chủ trì tham mưu chính sách và đơn vị quản lý hạ tầng truyền thông.

- *Cơ chế phối hợp liên ngành về an ninh thông tin:* Tăng cường sự phối hợp chặt chẽ, nhịp ngành giữa Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Báo chí TP.HCM, Công An Thành phố và Bộ Tư lệnh TP.HCM trong việc rà soát, gỡ bỏ thông tin xấu độc, đồng thời xử lý nghiêm các hành vi tung tin giả, bóp méo chính sách gây ảnh hưởng đến an ninh.

4.2. Đổi mới tư duy, phương thức sản xuất và phân phối nội dung số (Trụ cột Năng lực và Sản phẩm)

Chuyển đổi từ cung cấp cái Nhà nước có sang cung cấp cái người dân cần. Mọi thông điệp chính sách khi đưa lên nền tảng số phải được mềm hóa từ ngôn ngữ pháp lý khô khan sang ngôn ngữ đại chúng, dễ hiểu, dễ nhớ và gắn liền với quyền lợi, nghĩa vụ trực tiếp của người dân.

Đa dạng hóa định dạng truyền thông số hiện đại: Bắt buộc áp dụng tỷ lệ nội dung đa phương tiện trong các chiến dịch TTCS. Tăng cường thể hiện qua Infographic, Motion Graphic, video ngắn định dạng dọc ((Shorts/Reels/TikTok), Podcast giải thích chính sách và Bảng tương tác dữ liệu số (Data Dashboard). Áp dụng kỹ thuật Kể chuyện (Storytelling) để lấy các câu chuyện thực tế từ người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, qua đó tạo sự đồng cảm và đồng thuận xã hội.

Phân khúc đối tượng và cá nhân hóa thông điệp: Dựa trên dữ liệu người dùng, phân loại đối tượng mục tiêu (thanh niên, người lao động, doanh nghiệp, người cao tuổi) để phân phối nội dung qua các kênh phù hợp. Ví dụ: sử dụng TikTok/Instagram cho giới trẻ, Zalo Official Account cho

Tạp chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

hộ gia đình và người trung niên, LinkedIn/Cổng thông tin cho cộng đồng doanh nghiệp và chuyên gia.

4.3. Phát triển hạ tầng, tích hợp công nghệ AI và BigData (Trụ cột Hạ tầng và công nghệ)

Đầu tư trung tâm giám sát và phân tích dữ liệu số dùng chung. Xây dựng hệ thống rà quét và phân tích dữ liệu lớn tập trung của Thành phố, tích hợp công nghệ AI để tự động thu nhập, phân loại và phân tích sắc thái dư luận (tích cực, trung tính, tiêu cực) đối với từng dự thảo, chính sách cụ thể theo thời gian thực. Hệ thống này cần được chia sẻ quyền truy cập cho UBND các xã, phường để cùng khai thác dữ liệu.

Tích hợp trợ lý ảo (AI Chatbot) trong giải đáp chính sách: Triển khai các Chatbot thông minh ứng dụng mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) trên App Công dân số TP.HCM, Cổng thông tin điện tử và Zalo Official Account. Trợ lý ảo có khả năng tự động giải đáp 24/7 các thắc mắc phổ biến của người dân về thủ tục hành chính, quy hoạch, an sinh xã hội, giúp giảm tải cho bộ phận tiếp dân và nâng cao mức độ hài lòng của công dân.

Xây dựng Hệ sinh thái dữ liệu trở thông mở: Kết nối dữ liệu từ Cổng 1022, Hệ thống quản lý văn bản, Cổng dịch vụ công và các kênh truyền thông xã hội để tạo thành cơ sở dữ liệu tri thức chính sách dùng chung, phục vụ công tác tra cứu, phân tích và dự báo xu hướng dư luận.

4.4. Đào tạo, nâng cao năng lực bộ máy và thiết lập cơ chế đo lường (Trụ cột Nhân lực và Giám sát)

Tái cấu trúc và nâng cao năng lực đội ngũ truyền thông công: Tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng định kỳ và bắt buộc về kỹ năng truyền thông số, sáng tạo nội dung đa phương tiện, kỹ năng phát ngôn, quản trị rủi ro mạng và văn hóa ứng xử số cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác TTCS từ cấp Thành phố đến xã, phường, thị trấn.

Xây dựng Bộ chỉ số đánh giá hiệu quả truyền thông chính sách: Đưa chỉ số hiệu quả TTCS số vào hệ thống đánh giá chỉ số Chuyển đổi số (DTI) và chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index) hàng năm của các sở, ngành, địa phương. Các tiêu chí đánh giá bao gồm: Tỷ lệ tiếp cận nội dung, mức độ tương tác, thời gian xử lý phản hồi của dân, tỷ lệ giải quyết bức xúc truyền thông và mức độ hài lòng của người dân đối với chính sách.

Thiết lập cơ chế thu hút chuyên gia và nguồn lực xã hội: Xây dựng cơ chế đặt hàng, hợp tác chuyên môn với các cơ quan báo chí chủ lực, các đơn vị truyền thông tư nhân, các chuyên gia công nghệ và những người có ảnh hưởng tích cực trên không gian mạng (KOLs/KOCs) để lan tỏa các thông điệp chính sách mang tính bước ngoặt, tạo sự lan tỏa sâu rộng trong cộng đồng.

5. Kết luận

Truyền thông chính sách trên nền tảng số không đơn thuần là việc ứng dụng công nghệ mới vào hoạt động tuyên truyền, mà là sự thay đổi căn bản về tư duy quản trị nhà nước - chuyển từ mô hình mệnh lệnh hành chính sang mô hình quản trị phục vụ, tương tác và tạo dựng sự đồng thuận xã hội. Đối với một siêu đô thị năng động như TP.HCM, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với truyền thông chính sách số có ý nghĩa chiến lược, đóng vai trò là cầu nối vững chắc giữa chính quyền và Nhân dân, nâng cao hiệu quả quản trị đô thị hiện đại./.

Ghi chú:

1, 4. Nguyễn Thị Ngọc Hoa và Lê Kiến Hưng (2025), *Những rào cản đối với truyền thông chính sách của Việt Nam trong kỷ nguyên số*. Truy cập ngày 09/9/2026 tại <https://lyluanchinhtri.vn/nhung-rao-can-doi-voi-truyen-thong-chinh-sach-cua-viet-nam-trong-ky-nguyen-so-10382.html>.

2, 6, 7. Nguyễn Thị Thu Vân (2023), *Quản trị truyền thông chính sách trong cơ quan nhà nước. Quản lý nhà nước*, (324), 49-53 (1/2023). Truy cập tại <https://scholar.dlu.edu.vn/thuvienso/bitstream/DLU123456789/194334/1/CVv219S12023049.pdf>.

3. Thủ tướng Chính phủ (2023), *Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 21/3/2023 về việc tăng cường công tác truyền thông chính sách*.

5. Nguyễn Thu Trang (2023), *Truyền thông chính sách trong hoạch định chính sách công và một số gợi ý cho Việt Nam*. Luận án tiến sĩ Chính trị học, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội.

Tài liệu tham khảo:

1. Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh (2025), *Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ I, nhiệm kỳ 2025 - 2030 và Chương trình hành động số 03-CtrHĐ/TU ngày 14/11/2025 của Thành ủy về thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ I, nhiệm kỳ 2025 - 2030*.

2. Thủ tướng Chính phủ (2022), *Quyết định số 407/QĐ-TTg ngày 30/3/2022 phê duyệt Đề án Tổ chức truyền thông chính sách có tác động lớn đến xã hội trong quá trình soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật giai đoạn 2022 - 2027*, Hà Nội.

3. Thủ tướng Chính phủ (2026), *Quyết định số 173/QĐ-TTg ngày 27/01/2026 phê duyệt Chiến lược truyền thông quảng bá hình ảnh Việt Nam ra nước ngoài giai đoạn 2026 - 2030, tầm nhìn đến năm 2045*.

Tạp chí

TỔ CHỨC NHÀ NƯỚC VÀ LAO ĐỘNG

JOURNAL OF STATE ORGANIZATION AND LABOUR

CƠ QUAN CỦA BỘ NỘI VỤ

e-ISSN 3093-3773

4. Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (2024), *Quyết định số 2853/QĐ-UBND ngày 24/7/2024 phê duyệt Chiến lược truyền thông của chính quyền Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2030*.

5. Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (2026), *Kế hoạch số 396/KH-UBND ngày 23/7/2026 về triển khai Chiến lược truyền thông của chính quyền Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2026 - 2027*.

6. Shannon, Claude E. and Weaver, Warren (1949). *A Mathematical Theory of Communication*, University of Illinois.

ThS An Thị Liên Phương, Trung tâm Thông tin điện tử thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh